

Механизмы защиты прав потребителя в сфере ЖКХ

В настоящее время все граждане (и наниматели жилых помещений по договору социального найма, и собственники жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах) являются потребителями жилищно-коммунальных услуг.

Исполнителем коммунальных услуг согласно «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 признается юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги.

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» определяет механизмы, позволяющие обеспечивать эффективную охрану прав граждан в сфере жилищно-коммунальных услуг, это:

- внесудебный порядок защиты прав потребителей;
- судебный порядок (судебная защита прав потребителей).

Внесудебный порядок: его ещё называют претензионным порядком.

Если вы видите, что управляющая компания ничего не делает, но при этом требует деньги, то вы вправе подать жалобу. В жалобе, как правило, требуют снижения стоимости или полную ее отмену, пока работа не будет выполнена.

Часто все организации, которые оказывают коммунальные услуги, видя правовую безграмотность потребителя, рассчитывают, что он не будет отстаивать свои права до конца, - это и служит наиболее частой причиной отказа выполнения законных требований потребителя в добровольном порядке. Поэтому часто бывает достаточно грамотно изложить свои требования, чтобы добиться их выполнения.

Претензия должна быть написана в двух экземплярах. Один бланк передается в организацию, предоставляющую услуги в сфере ЖКХ, а второй (уже подписанный сотрудником данной организации) вы оставляете себе.

Если же организация отказывается в выполнении законных требований потребителя, то тогда необходимо обращаться в суд.

Судебный порядок (исковое производство) – это урегулированная нормами гражданского процессуального законодательства деятельность суда по рассмотрению и разрешению споров о праве или охраняемом законном интересе, возникающим из гражданских и иных правоотношений.

Перед обращением в суд необходимо убедиться в соответствии требований действующему законодательству, предоставить доказательства обоснованности выдвигаемых требований, собрать документы, подтверждающие нарушение прав потребителей, в том числе и экземпляр претензии с отказом выполнить требование (если таковой имеется).

Исковое заявление подается в суд в письменной форме. В исковом заявлении должно быть указано требование истца к ответчику об устранении нарушения права и его восстановлении. Указанное требование должно быть обосновано истцом юридическими фактами, т.е. обстоятельствами, которые создают, изменяют права и обязанности сторон или препятствуют их возникновению и реализации.

После получения решения суда, в том случае, если организация в сфере ЖКХ не будет исполнять его добровольно, Вам будет необходимо получить в суде исполнительный лист и подать его в службу судебных приставов.

Немаловажно отметить, что в соответствии со статьей 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым в судах общей юрисдикции, а также мировыми судьями, освобождаются: истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей.

Кроме того, Территориальный отдел Управление Роспотребнадзора по Челябинской области в г.Южноуральске, г.Пласт, Увельском районе согласно ч.5 ст. 40 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.